



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Tilitoimiston rooli yrittäjän arjessa

Pekuri, Markus

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Tilitoimiston rooli yrittäjän arjessa

Pekuri, Markus  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2016

Pekuri, Markus

**Tilitoimiston rooli yrittäjän arjessa**

Vuosi 2016

Sivumäärä 28

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä jo olemassa olevia, vähemmän käytettyjä palveluita Tilitoimisto X:n kannattaa tarjota nykyisille asiakkailleen. Tarkoituksena oli tällä tavoin tuottaa Tilitoimisto X:lle lisämyyntiä. Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimi Tilitoimisto X. Tilitoimisto X on pieni Espoossa toimiva tilitoimisto, jolla on asiakkaina monia erilaisia pieniä ja keskusuuria yrityksiä.

Opinnäytetyön viitekehys koostuu tilitoimiston palveluista. Tilitoimiston erilaiset palvelut on avattu ja selitetty opinnäytetyön viitekehyyksi, joka toimii alustuksena koko opinnäytetyölle.

Opinnäytetyössä tehtiin tutkimus, jolla selvitettiin, mitä nykyisiä palveluita Tilitoimisto X:n kannattaa tarjota asiakkailleen. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää sekä teemahaastattelua. Tutkimuksessa haastateltiin yhdeksää Tilitoimisto X:n asiakasta sekä yhtä toisen tilitoimiston asiakasta, jotta tutkimukseen saataisiin toisenlaista näkökulmaa.

Tutkimustuloksista selvisi, että Tilitoimisto X:n kannattaa kartoittaa mitä palveluita sen asiakkaat haluavat, mutta etenkin tarjota verosuunnittelua, laskutusta ja rahaliikenteen hoitamista. Tutkimustuloksista myös selvisi, että asiakkaat pitivät Tilitoimisto X:ää hyvänä asiakaspalvelijana ja ystävällisinä. Tilitoimisto X:n kannattaa siis pysyä hyvänä asiakaspalvelijana, jos haluaa pitää asiakaskuntansa tyytyväisenä.

Asiasanat: tilitoimisto, taloushallinto, kirjanpito, yrittäjä

Pekuri, Markus

**An accounting firm's role in an entrepreneur's everyday business life**

Year	2016	Pages	28
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis project was to clarify what existing, less used services the Accounting Firm X should offer its customers. With this in mind, the purpose was to produce additional sales for the company. The thesis was commissioned by Accounting Firm X, a small-sized business operating in Espoo. It has a variety of different kinds of customers both small and medium businesses.

The framework of reference for this thesis is comprised of the services offered by an accounting firm. The different kinds of services provided are explained in this thesis and function as an outline for the thesis.

A survey was done for the thesis that tried to determine what existing services Accounting Firm X should provide its customers. The survey used the qualitative survey method and a semi-structured interview method. Ten interviews were done for the survey, with nine of the interviewees chosen from the Accounting Firm's client base and one taken from outside to give another perspective for the survey.

The results of the survey showed that Accounting Firm X should first chart what kinds of services their customers need and want and then provide them with what they need. The Accounting Firm X should offer tax planning to almost all of its customers and in addition billing services and the management of their financial traffic. The results of the survey also showed that Accounting Firm X's customers thought that the company had good customer service and they were very friendly. For the company to keep its customers happy, it should continue to provide good customer service.

Keywords: accounting company, financial administration, bookkeeping, entrepreneur

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Tutkimuksen tausta ja rajaus .....	6
1.2	Tutkimuksen tavoite .....	6
2	Tilitoimiston palvelut .....	7
2.1	Yleistä .....	7
2.2	Kirjanpito .....	7
2.3	Tilinpäätös .....	9
2.4	Verotus .....	10
2.4.1	Arvonlisävero .....	11
2.5	Konsultointi .....	12
2.6	Palkkahallinto .....	14
2.6.1	Ennakonpidätys .....	15
2.6.2	Palkkakirjanpito .....	16
3	Tutkimuksen kohteet .....	17
3.1	Tilitoimisto X:n esittely .....	17
3.2	Tutkimuksen kohteena olevat asiakkaat .....	17
4	Kvalitatiivinen tutkimus .....	18
4.1	Haastattelu .....	19
4.2	Teemahaastattelu .....	19
4.3	Tutkimuksen toteutus .....	20
5	Tutkimustulokset .....	20
6	Johtopäätökset .....	23
7	Kehitysehdotus .....	24
	Lähteet .....	25
	Kuviot .....	26
	Liitteet .....	27

## 1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena on tilitoimiston rooli yrittäjän arjessa. Yrittäjillä tässä tapauksessa tarkoitetaan Tilitoimisto X:n asiakkaita. Toimeksiantajana opinnäytetyölleni toimii Tilitoimisto X. Tilitoimisto X on pieni tilitoimisto ja se toimii Espoossa. Työn tarkoituksena on selvittää mitä palveluita Tilitoimisto X:n kannattaa asiakkailensa tarjota ja miten Tilitoimisto X voi käyttää omaa asiantuntemustaan näiden palveluiden kautta parhaalla mahdollisella tavalla, jotta siitä olisi mahdollisimman iso hyöty Tilitoimisto X:n asiakkaille.

Opinnäytetyön rakenne koostuu seitsemästä kappaleesta. Ensimmäinen kappale on johdanto. Toisessa kappaleessa kuvataan tilitoimistoissa tarjottavia palveluita. Kerrotaan yleistietoa tilitoimistoista Suomessa sekä niiden ydinpalveluista. Kolmannessa kappaleessa esitellään lyhyesti toimeksiantaja sekä tutkimukseen osallistuneet haastateltavat. Neljäs kappale koostuu tutkimuksen teoriapohjasta ja siinä kerrotaan miten tutkimus toteutettiin. Viides kappale sisältää teemahaastattelun tutkimustulokset. Kuudennessa kappaleessa esitellään tutkimuksen johtopäätökset, sekä viimeisessä kappaleessa esitellään kehitysehdotus tutkimustulosten ja johtopäätösten perusteella.

### 1.1 Tutkimuksen tausta ja rajaus

Idea opinnäytetyölleni syntyi, kun työskentelin Tilitoimisto X:ssä. Mietimme Tilitoimisto X:n toimitusjohtajan kanssa, mikä olisi sopiva aihe, josta olisi myös hyötyä Tilitoimisto X:lle. Pienenä tilitoimistona on hankalaa kasvattaa asiakaskuntaa, joten mietimme, että opinnäytetyö voisi keskittyä nykyisen asiakaskunnan paremmin palvelemiseen ja erilaisten palveluiden tarjoamiseen, kuin mitä heille jo tarjotaan. Lopulta päädyimme kyseiseen aiheeseen. Tilitoimisto X haluaa pysyä nimettömänä opinnäytetyössäni. Tämän takia myös haastateltavat Tilitoimisto X:n asiakkaatkin pidetään nimettöminä.

Tutkimus rajattiin koskemaan Tilitoimisto X:n asiakkaita ja sitä, miten Tilitoimisto X voi heitä paremmin palvella. Tarkoituksena oli tuottaa tutkimuksen kautta ratkaisuja, joilla Tilitoimisto X voi lisätä myyntiään nykyisille asiakkailleen.

### 1.2 Tutkimuksen tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on vahvistaa Tilitoimisto X:n asemaa sen asiakkaidensa arjessa, jotta Tilitoimisto X:n asiakkaiden taloushallinnon asiat ovat mahdollisimman hyvässä kunnossa. Tavoitteena on myös selvittää Tilitoimisto X:lle minkälaisia taloushallinnon lisäpalveluita heidän asiakkaansa ovat vailla, jotta Tilitoimisto X voi sitten näitä lisäpalveluita heille tarjota. Tutkimusongelmaksi siis muodostui kysymys: ”Miten Tilitoimisto X voi parhaiten hyödyntää palveluitaan asiakkaidensa arjessa?”.

## 2 Tilitoimiston palvelut

Tämä kappale toimii opinnäytetyön viitekehyksenä. Kappaleessa kerrotaan tilitoimistoista Suomessa. Tämän lisäksi kerrotaan mitä tilitoimiston yleisimmät palvelut ovat ja mitä ne käytännössä tarkoittavat.

### 2.1 Yleistä

Suomessa yritykset ovat jo pitkän aikaa ulkoistaneet taloushallintonsa tilitoimistoille. Tultaessa tähän päivään on tämä käytäntö vain yleistynyt. Vain 50:ssä vuodessa on Suomen tilitoimistojen määrä noin nelinkertaistunut tuhannesta tilitoimistosta yli neljään tuhanteen tilitoimistoon. Tilitoimistot myös työllistävät tänä päivänä jopa yli 12 000 ihmistä ja tilitoimistoalan liikevaihto on kasvanut jopa lähes miljardiin euroon. (Helanto, Helistö, Ignatius-Partanen, Kaisaniemi, Kinnarinen, Koskinen, Kuntola, Siivola & Yli-Heikkuri 2015, 12.)

Yrityksen taloushallinto muodostuu yrityksen tärkeistä ja olennaisista tehtävistä. Taloushallinto perustuu Suomen lainsäädäntöön ja muihin yrityksen liiketoiminnan tarpeisiin. Näihin tehtäviin lukeutuu muun muassa jokaiselle yritykselle pakollinen kirjanpito, laskutus, osto- ja myyntireskontrien hoitaminen, laskujen maksatus, kulu- ja matkalaskujen hallinta, palkkahallinto sekä erilaisten ilmoitusten laatiminen. Näitä taloushallinnon tehtäviä voidaan hoitaa manuaalisesti paperilla tai sähköisesti. Näistä taloushallinnon tehtävistä voidaan ulkoistaa vain joitain tehtäviä tai halutessa kaiken tilitoimistolle. Yritys voi myös itse halutessaan hoitaa sen omat taloushallinnon tehtävät. Yleisesti ottaen pienet ja keskisuuret yritykset ovat ulkoistaneet monet taloushallintonsa tehtävistä tilitoimistoille. Usein näissä pienissä ja keskisuurissa yrityksissä myös taloushallinnosta syntyvät haasteet ovat painottuneet työn tehokkuuteen sekä yritysten ja tilitoimistojen väliseen tiedonkulkuun. (Helanto ym. 2015, 17.)

### 2.2 Kirjanpito

Kirjanpitovelvollisuus koskee Suomessa jokaista yritystä. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen yrityksen tarvitsee pitää kirjanpitoa. Kirjanpito täytyy tehdä kahdenkertaisella kirjanpidolla sekä sen täytyy noudattaa hyvää kirjanpitolakia. Kahdenkertainen kirjanpito tarkoittaa sitä, että jokainen vienti kirjataan kahdelle eri tilille, menotilille ja tulotilille. Nämä tilit ilmaisevat mistä jokaisen viennin raha on tullut ja minne kyseinen raha on mennyt. (Ikäheimo, Laitinen, Laitinen & Puttonen 2011, 14-15.)

Suomessa kirjanpitolaki määrää, että yrityksen kirjanpidon täytyy noudattaa hyvää kirjanpitolakia. Hyvä kirjanpito tapa tarkoittaa sitä, että kirjanpidon täytyy noudattaa siihen liittyvää lainsäädäntöä, jotka ovat kirjanpitolaki sekä kirjanpitoasetus. Kirjanpitolaki ja -asetus sisältä-

vät kaikki sitä koskevat periaatteet, joiden mukaan kirjanpito täytyy tehdä. Niihin myös sisältyy yksityiskohtaisempaa tietoa kirjanpidon tekemisestä sekä tilinpäätöksessä esitettävistä tarvittavista asioista. (Lindfors 2011, 13.)

Kirjanpitoa tehdään yleensä kuukausittain, yhteen kuukauteen sisältyy kaikki kuukauden tapahtumat, menot, tulot ja rahoitustapahtumat. Tilikausi muodostuu yleensä yhdestä vuodesta, eli kahdestatoista kuukaudesta. Tilikausi alkaa yleensä tammikuussa ja loppuu joulukuussa. Kun tilikauden kaikki tapahtumat on kirjattu kirjanpitoon, pystytään näiden perusteella laskemaan yrityksen tulos, eli nähdään onko yritys tehnyt voittoa vai tappiota. (Ikäheimo 2011, 15.)

Yrityksen kirjanpito muodostuu erilaisista tapahtumista. Nämä tapahtumat ovat menot, tulot ja rahoitustapahtumat. Menot ovat yrityksen kuluja eli niitä muodostuu, kun yritys käyttää rahaa esimerkiksi joihinkin palveluihin tai tavaroihin. Menot voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan, lyhytvaikutteisiin ja pitkävaikutteisiin menoihin. Lyhytvaikutteisilla menoilla tarkoitetaan menoja, joiden käyttämisestä saatavat tulot tulevat kaikki yhden tilikauden aikana. Pitkävaikutteisilla menoilla taas tarkoitetaan menoja, jotka tuottavat yritykselle tuloa pidemmän aikaa kuin vain yhden tilikauden aikana. (Ikäheimo 2011, 15-16.)

Tulot puolestaan ovat yrityksen rahan lähde, eli se mistä yritys tuottaa rahansa. Tuloja yritys voi tuottaa monella eri tavalla, yleisimmin myytävistä tuotteista ja palveluista. Tuloja ei jaeta kahteen eri kategoriaan, vaan tulot kuuluvat lähes aina vain yhdelle tilikaudelle. Rahoitustapahtumat ovat yleensä kytköksissä menoihin ja tuloihin. (Ikäheimo 2011, 16.)

Rahoitustapahtumilla tarkoitetaan sitä, kun esimerkiksi yritys suorittaa asiakkaan ostaman palvelun tai toimittaa tuotteen, lähetetään siitä lasku, joka kirjataan myyntivelaksi. Myyntivelka taas muodostuu tuloksi, kun lasku maksetaan asiakkaan toimesta, ja myydyistä palvelusta tai tavarasta saatavat rahat on toimitettu yrityksen tilille. Tämä toimii myös ostettavan palvelun tai tavarankanssa saman lailla, mutta myyntivelan sijasta, yritys kirjaa tapahtuman ostovelkoihin, joka sitten muuttuu menoksi, kun ostovelka maksetaan. Rahoitustapahtumilla tarkoitetaan myös, kun yritys saa lainaa esimerkiksi pankilta tai omistajien sijoituksia. Myös osinkojen ja tuloverojen maksut ovat rahoitustapahtumia. (Ikäheimo 2011, 16.)

Yllä mainittujen kolmen eri tapahtumien tueksi vaaditaan kolmenlaisia eri tilejä. Nämä tilit ovat menotilejä, tulotilejä sekä rahoitustilejä. Eri yrityksillä voi olla erinimisiä tilejä käytössä, tilit nimetään sen mukaan mihin niitä käytetään. Yrityksen käyttämät tilit muodostavat yrityksen tilikartan. (Ikäheimo 2011, 16.)



Kaikki tapahtumat kirjataan kirjanpitoon aika- sekä asiajärjestyksessä. Aikajärjestyksessä tehtävät kirjaukset muodostavat peruskirjanpidon, jonka kirjanpitäjä tekee ja syöttää kirjanpito-ohjelmaan. Kun kaikki kuukauden tapahtumat on syötetty kirjanpito-ohjelmaan, tulee siitä päiväkirja. Eli päiväkirjasta nähdään kaikki tositteet ja tapahtumat aikajärjestyksessä. Pääkirja muodostuu kirjanpito-ohjelman toimesta. Pääkirjasta nähdään kaikki tapahtumat asiajärjestyksessä eli tapahtumat ovat kirjattu tilikohtaisesti peräkkäin. (Lindfors 2011, 17.)

Tilitoimisto X:llä on käytössään heille tehty kirjanpito-ohjelma, joka on helppokäyttöinen sekä käyttäjäystävällinen myös tilitoimistolle kuin asiakkaallekin. Ohjelmaa voidaan tarjota myös asiakkaalle, jolloin asiakas voi itse hoitaa osan omasta taloushallinnostaan, kuten esimerkiksi laskutuksen tai myynti- ja ostoreskontran. Tilitoimisto X on pyrkinyt nopeuttamaan toimintojaan mahdollisimman hyvin, jotta esimerkiksi asiakkaalle pystytään saamaan raportit nopeasti ja kustannustehokkaasti.

### 2.3 Tilinpäätös

Kun yrityksen tilikausi päättyy, yritykselle on tehtävä tilinpäätös. Tilinpäätökseen kuuluvat tase, tuloslaskelma, rahoituslaskelma ja jokaisen edellä mainitun liitetiedot. Tilinpäätökseen on myös tehtävä toimintakertomus. Pienen yrityksen ei tarvitse liittää tilinpäätökseen mukaan rahoituslaskelmaa. Pienen yrityksen myös tarvitsee esittää toimintakertomustiedot vain liitetietoina, eikä sen tarvitse esittää kaikkia kirjanpitolainsäädännössä edellyttämiä liitetietoja. Yritys katsotaan pieneksi kirjanpitovelvolliseksi, jos kahdella edellisellä tilikaudella vain yksi seuraavista rajoista on ylittynyt. (Lindfors 2011, 93.)

- liikevaihto 7 300 000 €
- taseen loppusumma 3 650 000 €
- palveluksessa keskimäärin 50 henkilöä.

Tilinpäätöksellä on aikaraja jolloin sen pitää valmistua. Tilikauden päättymisestä aikaa tilinpäätöksen tekoon on neljä kuukautta. Ongelmatilanteissa yrityksille voidaan myöntää kuukauden lisäaikaa tilinpäätöksen tekoon Kirjanpitolautakunnan eli KILAn toimesta. Tilinpäätös katsotaan valmiiksi, kun tasekirja on tehty, toimintakertomus laadittu ja molemmat näistä allekirjoitettu. (Lindfors 2011, 94.)

Tilinpäätöksen valmistuttua on tilinpäätöksestä tehtävä tasekirja. Tasekirjaan kuuluu laittaa tase, tuloslaskelma, liitetiedot ja rahoituslaskelma sekä toimintakertomus jos yritys on velvolinen niiden tekemiseen. Tasekirjaan täytyy myös sisällyttää tilikaudella käytettyjen kirjanpito- ja tasekirjojen sekä tositteiden luettelo ja tieto, miten ne säilytetään. Tasekirja myös allekirjoitetaan erillisellä sivulla. Tasekirjan jokainen sivu täytyy myös olla numeroitu. Tasekirjan tuloslaskelma- ja tasekaavojen asetus on tarkoin määritelty kirjanpitoasetuksessa, joka on ase-

tettu voimaan vuonna 2006. Tasekirjassa pitää olla loppuneen tilikauden lisäksi edellisen tilikauden tiedot loppuneen tilikauden vierellä vertailukohteeksi. Tasekirjoja säilytetään lain mukaan kymmenen vuotta tilikauden päättymisestä, sähköinen säilyttäminen ei tähän tarkoitukseen riitä vaan laki vaatii, että tasekirjat säilytetään paperisessa muodossa. (Lindfors 2011 94-95.)

Tilinpäätöksen tarkoituksena on antaa lukijalle todellinen kuva yrityksen toiminnasta, sen tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. Kun tilinpäätöksessä on oikeat tiedot, tulee tämä toteen ja lukijan on helppo ymmärtää minkälaisessa tilanteessa yritys on. Jotta nämä tiedot olisivat riittävät, tarvitsee tilinpäätöstä tehdessä noudattaa kirjanpitolainsäädännössä määriteltyä vähimmäissisältöä tuloslaskelma- ja tasekaavoille ja tilinpäätöstietoja pitää täydentää liitetiedoilla. Yritys voi tehdä lyhennetyn tuloslaskelmakaavan, johon ei tarvitse sisällyttää kaikkia kululajikohtaisen tuloslaskelman eriä erikseen, jos yritys on tarpeeksi pieni. Yritys lasketaan pieneksi, jos vain yksi seuraavista rajoista on ylittynyt kahdella viime tilikaudella:

- liikevaihto 3 400 000 €
- taseen loppusumma 1 700 000 €
- palveluksessa keskimäärin 25 henkilöä

Tilinpäätöksen laatimisessa täytyy noudattaa tilinpäätösperiaatteita. Nämä periaatteet ovat; jatkuvuus, johdonmukaisuus, sisältöpainotteisuus, varovaisuus, tasejatkuvuus, suoriteperusteisuus ja tase-erien erillisarvostus. (Lindfors 2011, 96, 104.)

Tilitoimisto X:n käyttämästä järjestelmästä saadaan tilinpäätöstasoiset raportit kuukausittain, joten itse tilinpäätös työssä säästyy aikaa ja työ hoituu tehokkaasti. Tästä asiakas hyötyy saamalla tilinpäätöksen hyvin nopeasti tilikauden päättyessä.

## 2.4 Verotus

Verot ovat Suomessa isossa asemassa yrittäjän elämässä. Suomessa verotetaan korkealla prosentilla lähes kaikkea mahdollista. Yrityksen verotus perustuu paljolti yrityksen kirjanpitoon ja tilinpäätökseen, joten yleensä yrityksen tilitoimisto hoitaa myös yrityksen veroasiat. Koska Suomessa on suuret verot, tarvitsee yrittäjä Suomessa hyvän verosuunnittelun, jotta hän ei maksa liikaa veroja ja pystyy tekemään tulosta. Yrittäjä joutuu usein maksamaan tuloverot kahteen kertaan, kerran jos yritys tekee voittoa, josta täytyy maksaa tuloverot sekä omasta palkastaan valtio vielä ottaa tuloverot. Vaikka veroista usein valitetaan Suomessa, ovat ne välttämätön paha hyvinvointiyhteiskunnalle. Kaikki julkisen sektorin palvelut rahoitetaan verorahoilla. (Leppiniemi 2006, 3.)

Yksi tilitoimiston ydinpalveluista on yritysten veroasioiden hoitaminen. Suomessa kaikki palkansaajat maksavat tuloveroa, niin myös yrityksetkin maksavat tuloveroa valtiolle. Verot voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan, välittömiin ja välillisiin veroihin. Välittömät verot maksaa verovelvollinen itse suoraan joko valtiolle tai kunnalle, kaikki välittömät verot määräytyvät verovelvollisen omien tulojen mukaan. Välittömiin veroihin kuuluu muun muassa valtion tulovero, kunnallisvero, kiinteistövero sekä sairausvakuutusmaksut. Välilliset verot puolestaan maksaa kuluttaja ostaessaan tuotteita tai palveluita, välillisiä veroja ei erikseen makseta vaan ne sisältyvät tuotteiden ja palveluiden hintaan. Välillisiin veroihin kuuluu muun muassa arvonlisävero sekä valmistevero. (Verohallinto 2011.)

Yrityksen verotus koostuu monesta eri verosta. Nämä verot ovat arvonlisävero, yrityksen tulovero, yrittäjän tulovero sekä työntekijöiden verojen pidättäminen, tilittäminen ja ilmoittaminen. Yrityksen täytyy tehdä eri ilmoituksia veroista verottajalle, näitä on kausiveroilmoitus, vuosi-ilmoitus ja tuloveroilmoitus. Näiden lisäksi maksetaan oma-aloitteiset verot sekä ennakkoerot. Osakeyhtiön tuloveroprosentti on 20 %, muiden yritysmuotojen tuloveroprosentti mukautuu yritysmuodon mukaan. Tuloveroprosentti tarkoittaa yrityksen liiketoiminnan voitosta maksamaa veroa. (Yritys-Suomi 2016.)

Verosuunnittelu on yksi yrityksen keino, jolla se voi minimoida maksamiaan veroja valtiolle täysin laillisin keinoin. Laki määrää tarkasti, miten ja kuinka paljon veroja maksetaan, yritys voi kuitenkin hyvällä suunnittelulla saada optimoitua maksettavat verot niin, että lopputulokseksi on vähemmän maksettavia veroja. Verosuunnittelun keinoja on monia. Verosuunnittelu voi olla pieniä operaatioita, jonka avulla tehdään pieniä säästöjä, tai se voi olla koko yrityksen toiminnan kattava laaja suunnitelma. Verosuunnittelussa onnistuminen vaatii sen tekijältä etenkin taitoa ja perinpohjaista tietoa yrityksen toiminnasta ja taloudesta. (Executive Ordinance Oy 2016.)

#### 2.4.1 Arvonlisävero

Arvonlisävero on vero, joka kohdistuu lähes kaikkiin Suomessa myytäviin ja ostettaviin palveluihin ja tuotteisiin. Arvonlisäverovelvollisia ovat kaikki henkilöt ja yritykset, jotka myyvät palveluita ja tuotteita muille henkilöille tai yrityksille. Verovelvolliset lisäävät arvonlisäveron myytäviin palveluihin ja tuotteisiin. Joka kuukausi nämä kerätyt arvonlisäverot maksetaan valtiolle, eli käytännössä palvelujen ja tuotteiden myyjä on vain välikäsi kuluttajan ja valtion välissä. (Niskakangas 2005, 116.)

Yritys voi vähentää omia arvonlisäverojaan myynneistään sen verran mitä he ovat maksaneet arvonlisäveroa ostaessaan tuotteita ja palveluita omaa liiketoimintaansa varten. Eli lähes

kaikki yrityksen ostot, jotka ovat osa yrityksen liiketoiminnan edistämistä, ovat vähennyskelpoisia. Tämä tarkoittaa sitä, että yhdestä tuotteesta ei makseta samaa arvonlisäveroa valtiolle montaa kertaa. (Niskakangas 2005, 129.)

Arvonlisäverokantoja on kolme, ne ovat 24 %, 14 % ja 10 %. Arvonlisäverokannat muuttuivat vuonna 1.1.2013. Kaikki kolme arvonlisäverokantaa nousivat 1 %-yksiköllä. 24 % verokanta on yleinen verokanta, johon kuuluu suurin osa tuotteista. 14 % verokantaan kuuluvat elintarvikkeet, rehut sekä ravintola- ja ateriapalvelut. 10 % verokantaan kuuluvat muun muassa henkilökuljetus eli taksipalvelut, liikunnan harjoittamisen palvelut, kulttuuri- ja viihdetilaisuuksien pääsymaksut, lääkkeet sekä kirjat. (Verohallinto 2012.)

Kolmen normaalin arvonlisäverokannan lisäksi on myös olemassa palveluita ja tuotteita, joista ei makseta ollenkaan arvonlisäveroa. Tätä voidaan myös kutsua 0 % verokannaksi. Tähän verokantaan kuuluu muun muassa terveyden- ja sairaanhoitopalvelut, sosiaalihuolto, yleinen lakisääteinen koulutustoiminta, rahoitus- ja vakuutuspalvelut, julkiset esiintyjät ja kiinteistöluovutukset. (Verohallinto 2016.)

Yritys voi olla vapautettu arvonlisäverovelvollisena, jos sen liiketoiminta on tarpeeksi pientä. Liiketoiminnan laajuus määräytyy yrityksen tilikauden liikevaihdon perusteella. Vähäisen liiketoiminnan raja vaihdettiin 1.1.2016. Raja oli ennen tätä päivämäärää 8500 euroa, ja se nostettiin 10 000 euroon. Jos liiketoiminnan myynti ylittää 10 000 euron rajan, joutuu yritys maksamaan arvonlisäveroa. Kun yrityksen liiketoiminnan myynti ylittää 10 000 euron rajan, mutta jää alle 30 000 euron, saa yritys arvonlisäverotukseen huojennuksen, eli yrityksen ei tarvitse maksaa täyttä arvonlisäveroa valtiolle. (Verohallinto 2015.)

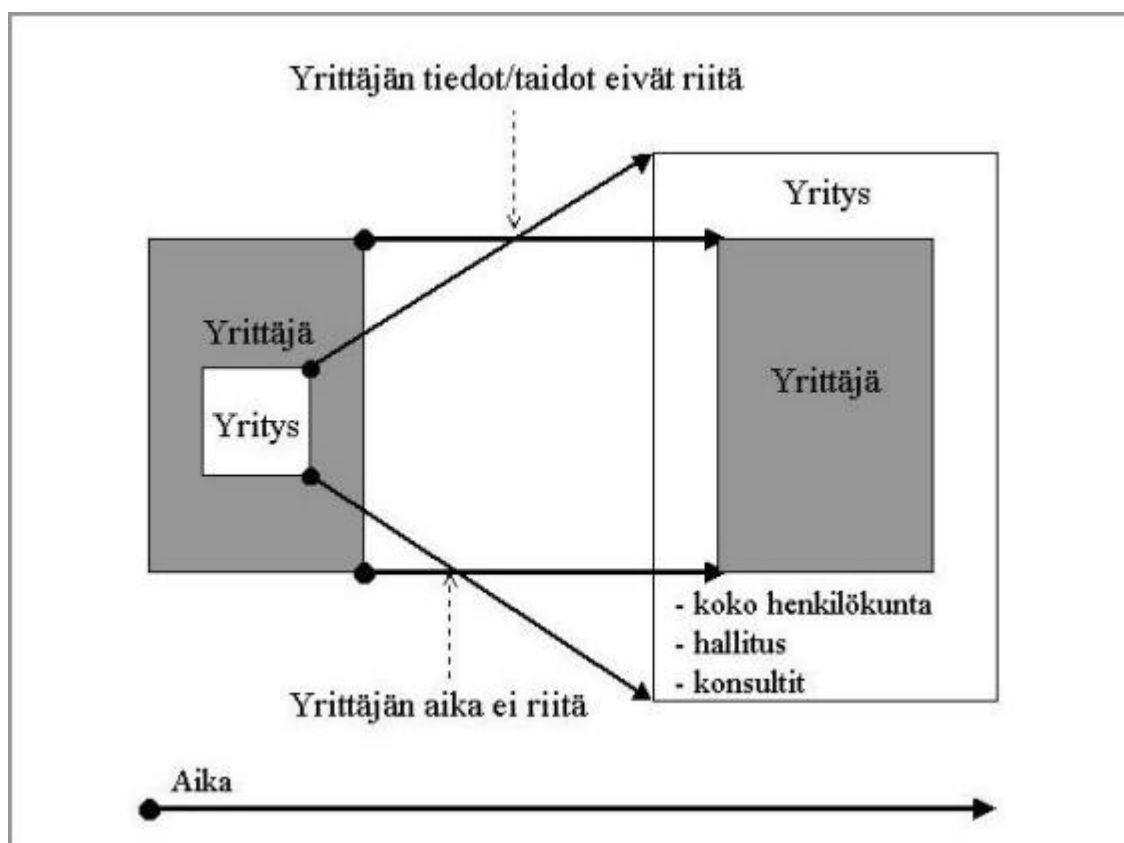
Arvonlisäverot on tilitettävä aina samana kuukautena, kun tuote on toimitettu tai palvelu on suoritettu asiakkaalle. Samalla tavalla toimii tuotteiden ja palveluiden oston arvonlisävero. Arvonlisäveron vähennykset siis tehdään samalle kuukaudelle, kun tuote on myyty ja toimitettu asiakkaalle. Tilikauden viimeisellä kuukaudella toimitetut tuotteet on tilitettävä kyseiselle tilikaudelle, vaikka toimitettujen tuotteiden laskut olisivat vielä maksamatta. (Niskakangas 2005, 131.)

## 2.5 Konsultointi

Konsultointi voi olla yksi tilitoimiston lisäpalveluista. Konsultoinnilla tarkoitetaan oman ammattitaidon ja -tiedon myymistä palvelun muodossa toiselle. Yritykset usein tarvitsevat ulkopuolista konsultointia, kun yritys on muutoksen kourissa. Muita tapauksia, jolloin yritys voi tarvita konsultointia on esimerkiksi yrityksen perustamis- ja alkuvaiheessa, yrityskauppoja tehdessä, jos yritys on ostamassa toista yritystä tai jos toinen yritys on ostamassa kyseistä yri-

tystä, yrityksen taloudellisten vaikeuksien selvittäminen ja henkilöstön koulutus. Konsultointia haetaan usein silloin kun yrityksen oma ammattitaito ja -tieto eivät ole riittäviä tulevien päätösten tekemiseen ja liiketoiminnan jatkamiseen. (PKT-säätiö, 2002.)

Kuten alla olevasta kuviosta 2 nähdään, yrittäjällä on yleensä tarpeeksi tietämystä ja osaamista yritystä perustaessa, eli silloin kaikilla ei ole tarvetta konsultoinnille. Yrityksen kasvaessa, tarvittava tietämys ja osaaminen kasvavat yhä enemmän ja enemmän, eikä yrittäjä pysty enää ylläpitämään osaamistaan ja tietämystään kaikista tarvittavista asioista. Tässä tapauksessa yrittäjä voi kasvattaa henkilökuntaansa tai väliaikaisesti ostaa konsultointipalvelun. Kuviossa 2 on myös kuvattu osaamisen ja tietämyksen lisäksi aika. Kaikilla on päivässä vain rajallinen määrä aikaa, joten yrittäjänkin aika voi loppua kesken yrityksen kasvaessa suuremmaksi. Tässä tapauksessa voi yrittäjä myös ostaa konsultointipalvelua tai palkata lisää henkilökuntaa. (PKT-säätiö, 2002.)



Kuvio 1: Osaamisen tarve yrityksen kasvaessa

Yrityksen perustamisvaiheessa konsultin rooli voi olla merkittävä, etenkin yrittäjälle, joka on perustamassa ensimmäistä yritystään. Konsultilla voi olla monen kerran kokemus yrityksen perustamisesta, joten konsultti voi auttaa esimerkiksi liikeidea määrittelyssä, yritysmuodon valinnassa, rahoituksen suunnittelussa ja käytännön asioissa. Taloudellisten vaikeuksien selvittämisessä voi konsultti olla myös avuksi. Konsulteilla on monesti kokemusta muiden yritysten

vaikeuksien selvittämisestä, joten heidän kykynsä tunnistaa ongelmia ja löytää niihin ratkaisuja ja näin tuoda yritykselle tulosta. Yrityksen kasvaessa voi olla myös hyvä idea kouluttaa yrityksen työntekijöitä konsulttien toimesta. Konsultit pystyvät kouluttamaan yrityksen työntekijöitä yrityksen muuttuviin työtehtäviin ja tulevien ongelmien ratkaisemiseen. (PKT-säätiö 2002.)

Tilitoimisto X pyrkii auttamaan asiakkaitaan kaikissa mahdollisissa asioissa heti kun asiakkaalla on joitain ongelmia tai kysymyksiä koskien heidän taloushallintoaan. Asiakkaita myös yritetään auttaa muissa kuin taloushallinnon asioissa, jos Tilitoimisto X:ltä vain löytyy osamista kyseistä asiasta. Tilitoimisto X myös tarjoaa apua oma-aloitteisesti asiakkailleen, jos huomaavat, että heidän asiakkaillansa on jotain parannettavaa heidän toiminnassaan.

## 2.6 Palkkahallinto

Monet Pk-yritykset ulkoistavat palkkahallintonsa tilitoimistolle, joka on yksi tilitoimiston ydinpalveluista. Palkka on määritelty ennakoperintälaissa korvauksena, joka maksetaan työsuhhteessa olevalle henkilölle. Palkka voi olla joko ennakonpidätyksen alaista palkkaa tai elinkeinotoiminnasta saatua tuloa. Työsuhhteessa oleville maksetaan aina ennakonpidätyksen alaista palkkaa, elinkeinotoiminnasta saatu tuloa saavat vain itsenäisesti ammattitoimintaa harjoittavat henkilöt ja he ovat velvollisia maksamaan myös arvonlisäveroa saamastaan tulosta. Työntekijän saamasta ennakonpidätyksen alaisesta palkasta aina maksetaan ennakonpidätys, työttömyysvakuutusmaksu ja työeläkemaksu sekä työnantajan pakolliset vakuutusmaksut, jotka ovat työeläke- ja tapaturma-, ryhmätapaturma-, sosiaaliturva-, ja työttömyysvakuutusmaksu. Työntekijän maksut vähennetään hänen saamastaan palkasta, kun taas työnantajan pakolliset vakuutusmaksut maksaa työnantaja työntekijän palkan lisäksi. Ennakonpidätys ja sosiaaliturvavakuutusmaksu maksetaan Verohallinnolle, molemmat työeläkemaksut työeläkelaitokselle, molemmat tapaturmavakuutusmaksut vakuutuslaitokselle ja työttömyysvakuutusmaksut Työttömyysvakuutusrahastolle. (Kaari 2002, 8-9, 67-72.)

Verohallinto ylläpitää ennakoperintärekisteriä. Ennakoperintärekisteriin ilmoittaudutaan, kun harjoitetaan elinkeinotoimintaa, maataloutta tai muuta tulonhankkimistoimintaa, joista saadut korvaukset eivät ole palkkaa. Näistä toiminnoista joudutaan myös maksamaan ennakonpidätystä, jos saaja ei ole rekisteröity ennakoperintärekisteriin. Ennakonpidätystä ei siis makseta, jos suorituksen saaja esittää ennakoperintärekisterin rekisteriotteen suorituksen maksajalle. Ennakoperintärekisteriin rekisteröityminen kestää enimmillään yhden vuoden ajaksi kerrallaan. Päätös rekisteröinnistä on julkinen ja sen voi tarkastaa yritystietojärjestelmän sivuilta. (Veronmaksajat 2007, 39-40.)

### 2.6.1 Ennakonpidätys

Ennakonpidätystä maksetaan työntekijän verokortin ilmoittaman määrän mukaan. Ennakonpidätystä maksetaan työntekijän saaman rahapalkan lisäksi muun muassa kaikista lisistä, provi-sioista, bonuksista, luontoiseduista ja muista veronalaisista eduista. Näistä kaikista koostuu kokonaispalkka tai ennakonpidätyksen alainen palkka, josta ennakonpidätys maksetaan.

(Kaari 2002, 27-28.)

Luontoiseduilla tarkoitetaan työnantajalta saatua palkkaa, joka saadaan rahan sijaan etujen muodossa. Näitä luontoisetuja on monia erilaisia, kuten asuntoetu, autotallietu, ravintoetu, autoetu ja puhelinetu. Näiden yleisimpien luontoisetujen rahamääräiset arvot määrää Vero-hallitus. Luontoisetujen rahamääräinen arvo lisätään siis rahapalkan lisäksi ennakonpidätyksen alaiseen palkkaan. Jos Verohallitus ei ole määrännyt jonkin tietyn luontoisedun rahamäärää, määräytyy tämän edun arvo sen suuruiseksi, kuinka paljon kustannuksia tästä on työnantajalle kertynyt. (Kaari 2002, 29.)

Työntekijän asuessa työnantajan omistamassa tai vuokraamassa asunnossa, on se asuntoetu, toisin kuin työnantajan maksaessa työntekijän itse omistaman asunnon kustannuksia tai vuok-raaman asunnon vuokraa, jolloin se lasketaan luontoisedun sijasta rahapalkaksi. Ravintoetu voidaan järjestää työntekijälle eri tavoilla, omassa työpaikkaruokalassa ruokailu, lounasete-leillä tai sopimusruokailulla. Sopimusruokailun ja työpaikkaruokailun verotusarvot lasketaan samalla tavalla, eli verotusarvoon vaikuttavat työnantajan välittömien kustannusten määrä. Lounaseteleiden verotusarvo taas on 75 % lounasasetelin oikeasta arvosta. Työnantajan mak-saessa työntekijän puhelinlaskun, yksityispuhelut mukaan lukien, lasketaan puhelineduksi. Työntekijällä on autoetu, kun hän käyttää yksityisajoihinsa työnantajan omistamaa autoa. Au-toedun verotusarvon määrän määrää auton ikä, hinta ja maksaako työntekijä vai työnantaja polttoaineen. (Kaari 2002, 29-32.)

Verokortti määrää kuinka paljon kukin palkansaaja maksaa ennakonpidätystä. Verokortin en-nakonpidätysprosentti on ilmoitettu Verohallinnolle palkansaajan toimesta. Ennakonpidätys-prosentti lasketaan yleensä koko vuoden arvioitujen tulojen, eli kokonaispalkan perusteella, vuoden arvioidut tulot voidaan jakaa 12, jolloin saadaan yhden kuukauden tuloraja. Tätä kut-sutaan perusprosentiksi. Veroprocentin voi laskea itse Verohallinnon verkkosivuilla, voi soittaa Verohallintoon ja laskea sen puhelimitse Verohallinnon työntekijän kanssa tai voi mennä Vero-hallinnon konttorille paikan päälle. Verokortissa on perusprosentin lisäksi lisäprosentti. Jos verokortissa ilmoitettu tuloraja ylitetään, maksetaan palkkaa perusprosentin sijasta lisäpro-sentilla. Tämä antaa pienemmän mahdollisuuden sille, että palkansaajalle ei tule seuraavana vuonna jäännösveroja maksettavaksi. (Kaari 2002, 36-37.)

### 2.6.2 Palkkakirjanpito

Kaikki kirjanpitovelvolliset työnantajat joutuvat tekemään palkkakirjanpidon. Täydellinen palkkakirjanpito koostuu seuraavista osista:

- palkkakortti
- palkkalista
- palkkasuoritusten yhdistelmä
- kirjanpidossa ennakonpidätysten ja sotumaksujen velkatili

Työnantaja, jolla on vähemmän kuin kolme työntekijää samaan aikaan, ei tarvitse tehdä täydellistä palkkakirjanpitoa. Kyseisten työnantajien ei tarvitse tehdä palkkalistaa. (Kaari 2002, 79.)

Palkkakortti on luettelo yhden työntekijän yhden kalenterivuoden aikana saaduista palkoista ja palkasta maksetuista ennakonpidätyksistä. Jokaisesta työntekijästä, joka on ollut kyseisen kalenterivuoden aikana palkansaajana, on pidettävä palkkakorttia. Palkkakortista löytyy seuraavat tiedot työntekijästä:

- täydellinen nimi
- henkilötunnus
- osoite ja verotuskunta
- ennakonpidätystunnus
- muut ennakonpidätystä koskevat määräykset

Työntekijän tietojen lisäksi palkkakorttiin merkitään muun muassa seuraavat palkkaa koskevat tiedot:

- päivämäärät
- aika, jolta palkka on maksettu
- rahapalkan määrä
- luontoisedun raha-arvo
- palkan määrä, josta ennakonpidätys on toimitettu
- ennakonpidätyksen määrä

Näiden tietojen lisäksi palkkakortille kopioidaan verokortin tiedot. (Kaari 2002, 79-80.)

Palkkalista on luettelo työnantajan kaikista samana päivänä maksetuista palkoista. Eri päivinä maksetuista palkoista täytyy tehdä erilliset palkkalistat. Palkkalista itsessään on yksi kirjanpidon menotosite. Palkkakirjanpitoaineisto säilytetään samalla periaatteella kuin kirjanpidon aineistoa, eli kuusi vuotta tilikauden päättymisestä. (Kaari 2002, 81-82.)



### 3 Tutkimuksen kohteet

Tässä kappaleessa esitellään lyhyesti opinnäytetyön toimeksiantaja Tilitoimisto X sekä tutkimukseen osallistuneet yritykset.

#### 3.1 Tilitoimisto X:n esittely

Tilitoimisto X, joka toimii opinnäytetyön toimeksiantajana, on pieni tilitoimisto, joka työllistää toimitusjohtajan lisäksi yhden täyspäiväisen työntekijän sekä yhden osa-aikaisen työntekijän. Tilitoimisto X tarjoaa asiakkailleen taloushallintopalveluja, pakollisesta kirjanpidosta aina muihin vapaaehtoihin taloushallinnon palveluihin. Tilitoimisto X:n tarkoituksena on palvella asiakkaitaan mahdollisimman hyvin taloushallinnon asioissa, jotta sen asiakkaat voivat keskittyä omaan liiketoimintaansa täysin voimin. Tilitoimisto X antaa mahdollisuuksien mukaan asiakkaille neuvoja muissakin asioissa.

Tilitoimisto X tarjoaa asiakkailleen palveluja, joita he tarvitsevat omien talouksiensa hoitamiseen. Tilitoimiston tarjoamia palveluja ovat kirjanpito, verosuunnittelu, veroilmoitusten teko, osto- ja myyntireskontrat, laskutus, maksatus, palkkahallinto, yrityksen perustamiset, yhtiömuodon muutokset sekä talouspäällikköpalvelut.

Tilitoimisto X:n asiakaskunta koostuu pienistä ja keskisuurista yrityksistä. Yrityksiä löytyy monissa eri yritysmuodoissa, muun muassa osakeyhtiöitä, kommandiittiyhtiöitä, toiminimiä, yksityisiä elinkeinoharjoittajia, asunto-osakeyhtiöitä, yhdistyksiä sekä osuuskuntia. Suurin osa tilitoimiston asiakkaista toimii pääkaupunkiseudulla, mutta yrityksiä löytyy myös muualta Suomesta. Tilitoimistolla on myös muutamia ulkomaalaisia yrityksiä asiakkaana, joilla on esimerkiksi sivuliike Suomessa. Tilitoimiston asiakkaat toimivat monella eri toimialalla. Asiakkaina on muun muassa ravintola-alan yrityksiä, rakennusalan yrityksiä, kauneusalan yrityksiä ja terveyshoidon alan yrityksiä.

#### 3.2 Tutkimuksen kohteena olevat asiakkaat

Haastattelin tutkimukseen yhdeksää Tilitoimisto X:n asiakasta, sekä yhtä yritystä, joka on ulkoistanut kirjanpitoonsa jollekin toiselle tilitoimistolle saadakseni myös toisenlaista näkökulmaa, kuin vain Tilitoimisto X:n asiakkailta.

Tilitoimisto X:n asiakkaista kuusi ovat osakeyhtiöitä, kaksi ovat toiminimiä ja yksi on asunto-osakeyhtiö. Nämä yhdeksän yritystä toimivat eri toimialoilla. Yrityksistä löytyy markkinatutkimuksia tekevä yritys, sosiaalialan palvelujen yritys, agenttuuri ja käännöstoiminnan yritys, kustannustoiminta ja lehtien tuottaja, liiketoiminnan kehityksen ja johdon konsultoinnin yritys, ravitsemus- ja urheilupalvelujen yritys, asunto-osakeyhtiö, puusepäntehdas sekä insinööritoimisto. Yrityksistä kolmella on alle 100 000 euron liikevaihto, kolmella on 100 000 - 500

000 euron liikevaihto sekä kolmella on yli 500 000 euron liikevaihto. Yritysten henkilömäärät ovat pieniä, neljällä yrityksellä on 1 työntekijä, neljällä on 2 - 5 työntekijää sekä yhdellä on 10 työntekijää. Yritykset ovat olleet eri aikoja Tilitoimisto X:n asiakkaina, aina kolmesta vuodesta kolmeentoista vuoteen.

Tilitoimisto X:n asiakkaiden ulkopuolelta haastateltu yritys toimii ravintola- ja cateringalalla. Yrityksen yritysmuoto on osakeyhtiö. Yrityksen liikevaihto on noin 900 000 euroa. Yrityksellä on kaksi eri ravintolaa, jotka toimivat kausiluonteisina kesällä, mutta yrityksen cateringpalvelu toimii vuoden ympäri. Yritys siis työllistää neljä vakituista henkilöä, sekä kesällä neljän vakituisen työntekijän lisäksi 12 muuta henkilöä. Yritys on ollut tilitoimistonsa asiakkaana 11 vuoden ajan.

#### 4 Kvalitatiivinen tutkimus

Neljännessä kappaleessa kerrotaan tehdystä tutkimuksesta. Kappaleessa kerrotaan miksi on valittu kvalitatiivinen tutkimus, miksi päädyttiin teemahaastatteluun sekä mitä nämä menetelmät ovat. Kappaleessa myös kerrotaan, miten tutkimus toteutettiin.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus eroaa kvantitatiivisesta eli määrällisestä tutkimuksesta monella tapaa. Ensinnäkin kuten käsitteistä huomaa, kvantitatiivisessa tutkimuksessa usein käsitellään suuria vastaajamääriä, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavien määrä on paljon alhaisempi sekä tarkoitus olisi tutkia ja kuvata heitä syvällisemmin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Määrällisessä tutkimuksessa myös nähdään sen pyrkivän yleistettävyyteen juuri suuren vastaajamäärän kautta, kun taas laadullisessa tutkimuksessa pyritään vastausten tulkintaan ja todellisen elämän kuvaamiseen sekä sillä yritetään saada yksilön ääni esille massan keskeltä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 152; Hirsjärvi & Hurme 2001, 22 - 24.)

Tutkimukseen valittiin siis kvalitatiivinen lähestymistapa. Yksi suuri syy oli, koska Tilitoimisto X:n asiakasmäärä ei ole kovin suuri. Kyselyn lähettäminen kaikille Tilitoimisto X:n asiakkaille nähtiin turhaksi, sillä lähes kaikkien asiakkaiden olisi täytynyt vastata, jotta oltaisiin saatu tarpeeksi suuri otos kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tämän ei uskottu tapahtuvan, joten laadullinen tutkimus osoittautui paremmaksi vaihtoehdoksi. Kvalitatiivisen haastattelun joustavuus tuli myös esille valitessa tutkimusmuotoa. Yhdessä haastattelussa voi tulla esille tiettyjä asioita, joita sitten voidaan kysyä tai muokata tarpeen mukaan seuraavaa haastattelua ajatellen. Tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää yksilön kokemuksia, tuntemuksia ja tarpeita Tilitoimisto X:n asiakkaana, joten nähtiin, että laadullinen tutkimus sopisi paremmin tämän tutkimuksen suorittamiseen.

#### 4.1 Haastattelu

Tutkimukseen valittiin tiedonkeruumenetelmäksi haastattelu. Haastattelussa on monia etuja sekä haittoja, mutta kyseiseen tutkimukseen haastattelu valittiin, koska se nähtiin sopivimmaksi vaihtoehdoksi.

Haastattelun etuihin kuuluu ensinnäkin sen vapaus. Haastattelijalla on mahdollisuus ohjata haastattelua siihen suuntaan minkä parhaaksi näkee, eikä haastattelussa tarvitse olla kokonaan ennalta määrättyjä kysymyksiä tai kysymysjärjestystä. Toisena etuna haastattelussa on itse haastateltava, joka luo haastattelulle sekä itse tutkimukselle merkityksen. Haastattelutilanteessa haastateltava voi kertoa aivan vapaasti omista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan. Näiden lisäksi haastattelun etuihin kuuluu vielä mahdollisuus pyytää haastateltavia selventämään ja syventämään vastauksiaan, jos tähän nähdään tarve. Jos haastateltavilta tulee esimerkiksi yllättäviä vastauksia, voidaan häntä pyytää tarkentamaan vastaustaan sekä voidaan esittää lisäkysymyksiä saatujen vastausten perusteella, joita esimerkiksi lomakekyselyssä ei pystytä tekemään. Haastattelulla pystytään myös valitsemaan tarkasti, ketkä osallistuvat haastatteluun. Sähköiseen kyselylomakkeeseen pystyy vastaamaan lähes kuka tahansa eikä vastaajien henkilöllisyydestä voida saada täydellistä varmuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34-35.)

Haastattelu ei pelkästään koostu hyvistä puolista. Yksi suurimmista haitoista etenkin tälle työlle on se, että haastattelijalta vaaditaan taitoa ja kokemusta haastattelijana, sekä haastattelijaksi olisi hyvä olla kouluttautunut. Kyseisessä tutkimuksessa haastattelija on ollut opiskelija, eikä hänellä ole aiempaa kokemusta haastattelijan roolista, mikä on voinut aiheuttaa virheitä. Myös haastateltava voi olla virhelähde, esimerkiksi jos haastattelija ei ole haastateltavan mieleen, voi hänen olla vaikea antaa rehellisiä ja todenmukaisia vastauksia. Toisena haittana on haastattelut usein vievät paljon resursseja, esimerkiksi aikaa sekä rahaa. Tässä tapauksessa haastattelijan aikaa kului runsaasti, itse haastattelut eivät olleet kauhean pitkiä, mutta aikaa kului haastateltavien luokse liikkuminen sekä samalla syntyi matkakuluja. Haastattelujen vastauksien analysointi on aikaa vievää puuhaa ja saatujen vastauksien tulkinta sekä raportointi voi olla vaikeaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35.)

#### 4.2 Teemahaastattelu

Haastattelut voidaan yleisesti jakaa kolmeen eri lajiin. Nämä ovat strukturoitu haastattelu tai lomakehaastattelu, strukturoimaton haastattelu eli avoin haastattelu sekä puolistrukturoitu haastattelu, jota voidaan myös kutsua teemahaastatteluksi. Teemahaastattelu sopii hyvin kokemuksen, tunteiden sekä ajatuksien tutkimiseen. Teemahaastattelulle on annettu monta erilaista määritelmää eri ihmisten toimesta, mutta yhtenä määritelmänä pidetään sitä, että haastateltava pystyy vastaamaan kysymyksiin omin sanoin. Toisena määritelmänä pidetään

sitä, että kysymyksiä voidaan kysyä eri järjestyksessä eri haastateltavilta, mutta kaikilta kuitenkin kysytään samat kysymykset. Teemahaastattelu valittiin työhön koska se nähtiin parhaana vaihtoehtona, sillä työssä tutkittiin Tilitoimisto X:n asiakkaiden kokemuksia, mielipiteitä sekä tarpeita. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 44-48.)

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa haastattelu tehdään teemojen ja ennalta mietittyjen kysymysten pohjalta. Toisin kuin lomakehaastattelussa, teemahaastattelussa kysymysten järjestys tai muoto eivät ole kiveen hakattuja. Avoin haastattelu voi taas olla lähempänä keskustelua kuin haastattelua. Avoin haastattelu olisi voinut myös olla työlle sopiva haastattelumuoto, mutta sen toteuttaminen on haastattelijalle paljon vaikeampaa kuin teemahaastattelun, koska haastattelua pitää ohjata oikeaan suuntaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 44-48.)

#### 4.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusta suunniteltiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Toimeksiantajan kanssa mietimme, että minkälaisia kysymyksiä asiakkailta kysyttäisiin ja minkälaisilla kysymyksillä saataisiin hyviä vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkimuskysymykset vielä lähetettiin työn ohjajalle, jonka jälkeen niitä muokattiin saatujen kommenttien perusteella.

Tutkimuksen haastateltavat valittiin Tilitoimisto X:n asiakkaiden joukosta sekä yksi valittiin yrityksen ulkopuolelta erilaisen näkökulman saamiseksi. Haastateltaviksi haluttiin valita mahdollisimman erilaisia yrityksiä, jotta saataisiin erilaisia näkökulmia vastauksiin. Yrityksiä valittiin laajalti eri aloilta, henkilömäärältään erikokoisia sekä liikevaihdoltaan eri kokoisia yrityksiä. Kun haastateltavat yritykset oltiin valittu, lähestyttiin heitä sähköpostilla, minkä seurauksena suurin osa suostui haastatteluun. Haastattelut sovittiin viikoille 12 ja 13. Haastattelut hoidettiin kasvotusten asiakkaiden toimitiloissa.

Haastattelujen jälkeen haastattelut litteroitiin tietokoneelle. Haastattelujen litterointi tapahtui aika vapaakätisesti koska tutkimuksessa tutkittiin haastateltavien kokemuksia ja tarpeita eikä asioita, joihin olisi tarvittu täydellistä litterointia. Vapaakätisyys tarkoittaa tässä tapauksessa sitä, että haastatteluista ei kirjoitettu aivan täydellisesti sanasta sanaan ylös, eikä haastateltavien tekemiä ylimääräisiä ääniä myöskään huomioitu.

### 5 Tutkimustulokset

Viidennessä kappaleessa käydään läpi ja avataan teemahaastattelun tuloksia. Kysymykset, jotka nähtiin haastattelun jälkeen relevantteina, käydään läpi yksi kerrallaan ja tulokset esitellään kysymyksien kanssa. Haastatteluun mahtui muutamia kysymyksiä, joita ei välttämättä olisi tarvittu haluttujen tulosten saamiseksi.

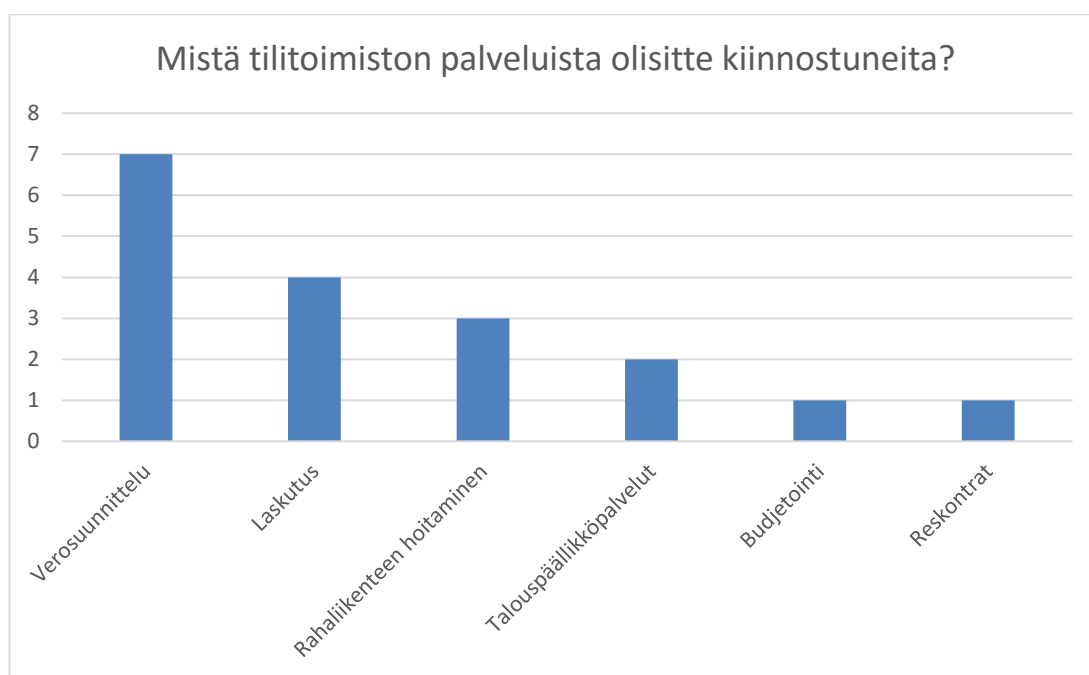
Ensin haastattelussa kartoitettiin, mitä palveluita Tilitoimisto X:n asiakkaat käyttävät jo ennuudesta. Kysymyksenä toimi erikseen ”Mitä tilitoimiston palveluita käytätte?” sekä ”Mitä tilitoimiston lisäpalveluita käytätte tai olette käyttäneet?”. Vastauksia ensimmäiseen kysymykseen saatiin kaikilta, kun taas toiseen kysymykseen vain muutamat vastasivat muulla tavoin kuin, etteivät käytä mitään tilitoimiston lisäpalveluita. Kaikki yritykset vastasivat käyttävänsä kirjanpitoa, joka ei ole mikään yllätys, sillä se on tilitoimiston peruspalvelu. Palkanlaskentaa sekä konsultointia kertoi käyttävänsä puolet eli viisi haastateltavista. Reskontrien käyttöä ja maksatusta mainittiin käytettävän vain yhden asiakkaan toimesta. Tilitoimiston lisäpalveluista nousi esiin verosuunnittelu sekä kaupparekisteri-ilmoituksien teko. Näitä molempia lisäpalveluita kertoi käyttävänsä kolme haastateltavaa.

Jatkokysymyksenä näille kahdelle kysymykselle oli ”Miksi olette ulkoistaneet kyseiset toiminnot tilitoimistolle?”. Tähän kysymykseen tuli haastateltavilta muutamia erilaisia vastauksia. Ensimmäisenä esiin nostettuna pointtina lähes kaikki näkivät tilitoimistolle palveluiden ulkoistamisen helppona vaihtoehtona. Helppoutena nähtiin se, ettei tarvita omia järjestelmiä kirjanpidon hoitamista varten, omaa osaamista ei löydy kirjanpidon hoitamiseen, eikä ole aikaa kyseisen osaamisen hankkimiseen sekä pienen yrityksen resurssit ovat rajalliset eli ei ole mahdollista palkata henkilöä hoitamaan yrityksen taloushallintoa. Toisena pointtina muutamilta esiin nousi oman yrityksen ydintoimintaan keskittyminen. Tämä nousi esiin etenkin pieniltä, yhden hengen yrityksiltä, jossa oma aika ei vain yksinkertaisesti riitä muuhun kuin oman yrityksen toimintaan keskittymiseen.

Seuraavana kysymyksenä oli ”Pyydätkö usein apua tilitoimistolta joissain erityisasioissa?”. Tähän kysymykseen kahdeksan haastateltavaa vastasi että, kyllä pyytävät ja kaksi vastasi että, eivät pyydä. Kyllä vastaajille esitettiin jatkokysymys; ”Jos kyllä, niin missä asioissa?”. Tähän kysymykseen tuli laajalti erilaisia vastauksia. Apua pyydetään tilitoimistolta erilaisissa ilmoitusasioissa, kuten vakuutus- ja eläkeyhtiöilmoituksissa, työsuhdeasioissa, yrityksen omistajanvaihdoksissa, yritysmuodon muuttamisessa ja vanhojen sotkujen selvittämisessä. Jokainen näistä vastauksista mainittiin vain kerran ja vain yhden haastateltavan toimesta. Yhteisenä asiana haastateltavilta nousi esiin taloushallintoasioiden hyvin vaikea ymmärrettävyys. Apua siis pyydetään, kun ei ymmärretä erilaisia kirjanpidon raportteja, tilinpäätöstä tai veroasioita.

Aiemmin mainitun kysymyksen toinen jatkokysymys niille, jotka vastasivat, etteivät pyydä apua oli; ”Jos ei, oletteko valmis pyytämään apua, jos sitä tarvitsette?”. Molemmat vastasivat, että kyllä olisivat. Kaikille vielä esitettiin yksi jatkokysymys: ”Oletteko/Olisitteko valmis maksamaan näistä?” Kaikki haastateltavat olivat valmiita maksamaan, jos tarvitsivat apua.

Tämän jälkeen haastateltavilta kysyttiin: ”Mistä tilitoimiston palveluista olisitte kiinnostuneita?”. Kysymykseen annettiin muutamia esimerkkejä palveluista, jos haastateltava ei heti keksinyt, että mistä palveluista hän olisi kiinnostunut. Yhtä haastateltavista ei kiinnostanut mitkään palvelut, vaan hän oli tyytyväinen pelkästään nykyiseen saamaansa kirjanpitoon. Kuten alta olevasta kuviosta nähdään, verosuunnittelusta oli kiinnostunut jopa seitsemän haastateltavaa. Verosuunnittelu oli ylivoimaisesti eniten haluttu palvelu haastateltavien mielestä, vain kaksi, jotka halusivat jotain palvelua, jättivät sen pois. Toinen näistä oli haastateltu asunto-osakeyhtiö, joka ei hyötyisi verosuunnittelusta ja toinen haastateltu käyttää jo tilitoimiston verosuunnittelu palvelua. Neljä haastateltavaa oli kiinnostunut laskutuksesta, kun taas koko rahaliikenteen hoitamista halusi kolme haastateltavaa. Kaksi oli kiinnostunut talouspäälikköpalveluista sekä yhdet haastateltavat olivat kiinnostuneita budjetoinnista ja reskontrien hoidosta. Tälle kysymykselle myös esitettiin jatkokysymys; ”Olisitteko valmis maksamaan näistä palveluista hinnaston mukaisen tuntiveloituksen?”. Kaikki yhdeksän, jotka olivat kiinnostuneita jostain palvelusta, olivat valmiita maksamaan hinnaston mukaisen tuntiveloituksen palveluista.



Kuvio 2: Haastateltavien kiinnostuneisuus tilitoimiston palveluista

Edellisiä kysymyksiä seurasi tyytyväisyyttä koskeva kysymys; ”Olette tyytyväisiä saamaanne palveluun?” sekä jatkokysymyksenä kysyttiin miksi ollaan tai miksi ei olla tyytyväisiä palveluun. Kaikki kymmenen haastateltavaa olivat tyytyväisiä saamaansa tilitoimiston palveluun. Osalla oli vaikeaa kertoa syytä miksi he ovat tyytyväisiä, mutta muutama asia nousi esiin kuitenkin haastateltavista. Ensinnäkin monelta haastateltavalta nousi esiin, että palvelu on asi-

antuntevaa ja osaavaa. Kysymyksiin osataan vastata tarkasti, oikein sekä heti, mikä on tärkeää nykypäivänä sekä löytyy ymmärrystä yrittäjän arjesta. Toisena pääkohtana nousi esiin Tilitoimisto X:n ystävällisyys ja hyvä palvelu. Tarkentaen haastateltavien vastauksia, he sanoivat, että on hyvä henkilökohtainen palvelu, ”no problem” -asenne ja lämmin ystävällisyys, mikä ei ole palvelualalla Suomessa itsestäänselvyys. Tilitoimisto X:n ulkopuolelta valittu haastateltava oli tyytyväinen tilitoimistonsa palveluun, koska heidän tilitoimistonsa on ammattitaitoinen ja luotettava tilitoimisto. Toisena syynä oli tilitoimiston hyvä tuntemus yrityksen asioista ja heidän tavastaan toimia, joten yhteistyö tilitoimiston kanssa on sujuvaa ja helppoa.

Viimeisenä kysymyksenä haastateltavilta kysyttiin: ”Onko ehdotuksia mitä haluaisitte tilitoimistolta?”. Tähän kysymykseen moni ei keksinyt mitään sanottavaa, mutta silti muutamia vastauksia tuli. Yksi halusi tilitoimiston kertovan oma-aloitteisesti parannusehdotuksia, jos huomaa, että yrityksessä tehdään huonoja päätöksiä. Toinen vain halusi enemmän paneutumista yrityksen asioihin, vaikkakaan ei osannut sitä sen enempää avata, että minkälaista paneutumista tällä tarkoitettiin. Kolmas ja viimeinen Tilitoimisto X:n asiakkaista, joka vastasi, sanoi haluavansa vielä enemmän sähköistä dokumenttien siirtoa. Toisen tilitoimiston haastateltavalla oli enemmän parannusehdotuksia. Hän halusi vielä helpompaa ja nopeampaa yhteistyötä, paljon enemmän sähköistä asioiden hoitoa sekä kuukausittaisten tulosraporttien ja muiden tärkeiden tietojen saamista tarpeeksi ajoissa, jotta tilanteisiin ehditään ja pystytään reagoimaan.

## 6 Johtopäätökset

Tilitoimisto X:n kannattaa tarjota palveluitaan rohkeammin asiakkailleen. Verosuunnittelu etenkin on palvelu, josta kaikki tutkimukseen osallistuneet olivat kiinnostuneita. Kaikki yritykset ovat erilaisia ja Tilitoimisto X:n kannattaa kartoittaa jokaisen yrityksen tarpeita ja löytää tällä tavoin mitä palveluita he tarvitsevat. Verosuunnittelun lisäksi, etenkin laskutusta ja rahaliikenteen hoitamista pidettiin haluttuina palveluina. Näitä palveluita kannattaa etenkin tarjota Tilitoimisto X:n nykyisille asiakkaille, myös vähemmän haluttuja talouspäällikköpalveluita, budjetointia ja reskontrien hoitoa on hyvä tarjota asiakkaille, jos tuntuu siltä, että he niitä tarvitsisivat.

Haastatteluissa nousi esiin Tilitoimisto X:n hyvä asiakaspalvelu ja ystävällinen asenne asiakkaita kohtaan. Tämä on selvästi asiakkaiden mielestä yksi heidän vahvuuksista, joka pitää heidät Tilitoimisto X:n asiakkaina, joten tulevaisuudessa tilitoimiston kannattaa panostaa yhä enemmän parempaan ja parempaan palveluun sekä hyvään asenteeseen asiakkaita kohtaan.

Parannusehdotuksia ei tullut haastatteluissa paljoa, mutta hyviä vastauksia tuli silti. Tilitoimisto X voi enemmän oma-aloitteisesti kertoa, jos huomaa asiakkaiden kirjanpidossa jotain

outoja päätöksiä ja auttaa näiden selvittämisessä. Tämän lisäksi Tilitoimisto X voisi miettiä sähköisen toiminnan laajentamista, jotta asiakkaalle sujuisi taloushallintoon ja etenkin kirjanpitoon liittyvät asiat vielä helpommin.

## 7 Kehitysehdotus

Tässä kappaleessa esitellään tutkimuksen pohjalta mieleen tullut kehitysehdotus siihen, miten Tilitoimisto X:n kannattaa kartoittaa asiakkaidensa tarpeita sekä miten sen kannattaa niitä tarjota heille.

Tutkimuksessa nousi esille, että suurin osa Tilitoimisto X:n asiakkaista ovat halukkaita otta-  
maan käyttöön lisäpalveluita sekä ovat valmiita näistä maksamaan. Kaikki Tilitoimisto X:n asi-  
akkaat ovat kuitenkin erilaisia ja heillä on eri tarpeet, joten on tärkeää, että heiltä kartoite-  
taan mitä palveluita he tarvitsevat. Tutkimukseen osallistui vain yhdeksän Tilitoimisto X:n  
asiakasta, joten täytyy pitää mielessä, että tulokset eivät vastaa koko asiakaskunnan mielipi-  
teitä vaan vain osaa niistä.

Kehitysehdotukseni Tilitoimisto X:lle on, että heidän kannattaa vuosittain käydä keskustelu  
jokaisen asiakkaansa kanssa. Keskustelu voidaan käydä puhelimitse tai palaverina. Keskuste-  
lussa käydään läpi asiakkaan viimeaikaisia tapahtumia. Tämän jälkeen mietitään asiakkaan  
kanssa yhdessä, jos asiakkaalla on tarvetta tilitoimiston lisäpalveluille ja kerrotaan mitä mah-  
dollista uutta tilitoimistolla on tarjota asiakkaalle. Keskustelussa kannustetaan asiakasta otta-  
maan yhteyttä tilitoimistoon kaikissa mahdollisissa taloushallinnon ongelmissa ja kysymyk-  
sissä.



## Lähteet

### Teokset

Helanto, L., Helistö, B., Ignatius-Partanen, H., Kaisaniemi, T., Kinnarinen, S., Koskinen, K., Kuntola, K., Siivola, M. & Yli-Heikkuri, A. 2015. Ystävällinen taloushallinto. Procountor Oy

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus

Ikäheimo, S., Laitinen E., Laitinen T. & Puttonen V. 2011. Laskentatoimi ja rahoitus. Vaasa: Multiprint

Kaari, P. 2002. Ennakonpidätys & ennakoperintärekisteri. Helsinki: Edita Prima Oy

Leppiniemi, J. 2006. Yrittäjän verokirja - veroreviirin hallinnasta. Lahti: Esa Print Oy

Lindfors, H. 2011. Kirjanpito käytännönläheisesti. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Niskakangas, H. 2005. Johdatus Suomen verojärjestelmään. Vantaa: WSOY

Veronmaksajat. 2007. Yrityksen verotietopaketti. Helsinki: Veronmaksajain Keskusliitto + Verotieto Oy

### Sähköiset

Executive Ordinance Oy. 2016. Verosuunnittelu. Viitattu 3.4.2016. <http://www.verosuunnittelu.fi/verosuunnittelu.html>

PKT-säätiö. 2002. Yritys ja konsultti - Liikkeenjohdon konsultointi pk-yrityksen voimavarana. Viitattu 30.3.2016. [http://www.yrittajat.fi/File/8b173e7f-7d28-411c-828a-c2c7ce946a95/yritys\\_ja\\_konsulttiopas.pdf](http://www.yrittajat.fi/File/8b173e7f-7d28-411c-828a-c2c7ce946a95/yritys_ja_konsulttiopas.pdf)

Verohallinto. 2011. Sanasto. Viitattu 27.3.2016. [https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Sanasto](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Sanasto)

Verohallinto. 2012. Arvonlisäverokantojen muutos. Viitattu 26.3.2016. [http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Arvonlisaverokantojen\\_muutos\\_112013\(25811\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Arvonlisaverokantojen_muutos_112013(25811))

Verohallinto. 2015. Arvonlisäverottoman vähäisen toiminnan raja 10 000 euroa. Viitattu 26.3.2016. [http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Aloittava\\_yritys/Arvonlisaverottoman\\_vahaisen\\_toiminnan\\_r\(39017\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Aloittava_yritys/Arvonlisaverottoman_vahaisen_toiminnan_r(39017))

Verohallinto. 2016. Arvonlisäverovelvollisen opas. Viitattu 26.3.2016. [http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Aloittava\\_yritys/Arvonlisaverovelvollisen\\_opas\(33102\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Aloittava_yritys/Arvonlisaverovelvollisen_opas(33102))

Yritys-Suomi. 2016. Verotus. Viitattu 27.3.2016. <https://www.yrityssuomi.fi/web/guest/verotus>

## Kuviot

Kuvio 1: Osaamisen tarve yrityksen kasvaessa.....	13
Kuvio 2: Haastateltavien kiinnostuneisuus tilitoimiston palveluista .....	22

## Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset.....	28
-------------------------------------	----

## Liite 1: Haastattelukysymykset

### Haastattelukysymykset

1. Yrityksen perustiedot. Mikä on yrityksen toimiala? Liikevaihto? Henkilöstömäärä? ALV-ilmoituskausi 1/3/12kk? Kuinka usein palkat maksetaan?
2. Kuinka kauan olette olleet tilitoimistonne asiakkaana?
3. Mitä tilitoimiston palveluita käytätte?
4. Mitä tilitoimiston lisäpalveluita käytätte tai olette käyttäneet?
5. Miksi olette ulkoistaneet kyseiset toiminnot tilitoimistolle?
6. Millä perusteella valitsitte tilitoimistonne?
7. Kuinka usein olette tilitoimistoonne yhteydessä?
8. Kuinka usein käytte henkilökohtaisesti tilitoimistossanne?
9. Pyydätkö usein apua tilitoimistolta jossain erityisasiassa?
  - a. Jos kyllä, niin missä asioissa?
  - b. Jos ei, oletteko valmis pyytämään apua, jos sitä tarvitsette? Esim. Kaupparekisterimuutokset, TEKES-hakemukset.
  - c. Oletteko/Olisitteko valmis maksamaan näistä?
10. Mistä tilitoimiston palveluista olisitte kiinnostuneita? Esim. Verosuunnittelu, budjetointi, talouspäällikköpalvelut, laskutus, reskontrat, rahaliikenteen hoitaminen jne.
11. Olisitteko valmis maksamaan näistä palveluista hinnaston mukaisen tuntiveloituksen?
12. Oletteko tyytyväisiä saamaanne palveluun?
  - a. Miksi?
13. Onko ehdotuksia mitä haluaisitte tilitoimistolta?